



Assemblée générale

Distr. générale
25 mars 2002
Français
Original: anglais

Comité de l'information

Vingt-quatrième session

22 avril-2 mai 2002

Réorientation des activités des Nations Unies dans le domaine de l'information et de la communication

Rapport du Secrétaire général*

I. Introduction

1. Dans sa résolution 56/64 B du 24 décembre 2001, l'Assemblée générale a pris acte du rapport du Secrétaire général sur la réorientation des activités d'information et de communication de l'Organisation des Nations Unies, a engagé ce dernier, tout en soulignant la nécessité de tenir compte des vues des États Membres à ce sujet, à poursuivre son action de réorientation et l'a prié de rendre compte de la question au Comité de l'information à sa vingt-quatrième session.

2. L'Assemblée générale a également souligné que la réorientation du Département de l'information devrait avoir pour effet de maintenir et d'améliorer les activités qu'il consacre aux domaines présentant un intérêt particulier pour les pays en développement et, le cas échéant, d'autres pays ayant des besoins spéciaux, y compris les pays en transition, et de concourir à combler le fossé existant entre pays en développement

et pays développés dans le domaine crucial de l'information et de la communication.

3. Par ailleurs, l'Assemblée générale, dans sa résolution 56/253 du 24 décembre 2001 concernant le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2002-2003, a prié le Secrétaire général de procéder à une étude d'ensemble de la gestion et du fonctionnement du Département de l'information, compte tenu du plan à moyen terme pour la période 2002-2005¹, et de lui faire rapport à sa cinquante-septième session. Cette étude devait notamment porter sur l'efficacité et la rentabilité générales du Département, l'organisation de ses activités de façon à mieux tenir compte des priorités essentielles et des mandats pertinents de l'Organisation, la nécessité d'instaurer une plus grande coordination entre les activités d'information des différents départements du Secrétariat et l'action et le financement des centres d'information des Nations Unies.

* Le présent rapport a été soumis au Département des affaires de l'Assemblée générale et des services de conférence le 22 mars 2002, en raison des délais prévus pour l'étude d'ensemble de la gestion et du fonctionnement du Département de l'information (voir par. 6), que l'Assemblée générale a demandée dans sa résolution 56/253 du 24 décembre 2001.

¹ *Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante-cinquième session, Supplément No 6 (A/55/6/Rev. 1)*, adopté par l'Assemblée générale dans sa résolution 55/234 du 23 décembre 2000.



II. De la réorientation à l'étude d'ensemble

4. Comme le Comité le sait, le Secrétaire général lui a déjà présenté trois rapports sur la réorientation des activités du Département de l'information (A/AC.198/1999/2, A/AC.198/2000/2 et A/AC.198/2001/2). Ces rapports annuels ont fait suite aux recommandations faites par l'Équipe spéciale chargée de la réorientation des activités d'information des Nations Unies (A/AC.198/1997/CRP.1), nommée par le Secrétaire général en 1997 pour étudier comment il serait possible au Département de réorienter ses activités afin de faire connaître le système des Nations Unies de façon plus énergique et plus efficace. La base du processus de réorientation du Département demeure la résolution 13 (I) de l'Assemblée générale en date du 13 février 1946 portant création du Département de l'information qui dispose que « les activités de ce département doivent être organisées et dirigées de façon à favoriser dans toute la mesure possible, chez tous les peuples du monde, une compréhension, basée sur des informations suffisantes, de l'oeuvre et des buts des Nations Unies ».

5. Les rapports sur la réorientation des activités ont porté principalement sur les efforts déployés par le Département de l'information pour parvenir à cet objectif de base en s'assurant que la communication est bien au coeur de la gestion stratégique des Nations Unies et accordé une large place aux mesures prises par le Département pour mettre en oeuvre les programmes nécessaires à cet effet. Ils ont fait état des progrès réalisés par le Département pour tenir compte de l'extrême importance accordée par le Secrétaire général à l'amélioration de la communication, élément clef du processus de réforme et de revitalisation des Nations Unies en cette nouvelle ère de l'information, et mettre sur pied une culture de la communication au sein de l'Organisation. Ces importants progrès ont également été récemment décrits en détail à l'Assemblée générale dans le rapport du Secrétaire général sur les questions relatives à l'information en date du 27 septembre 2001 (A/56/411). Afin d'éviter toute redondance, le présent rapport ne comprendra par conséquent pas de bilan détaillé des progrès récemment réalisés par le Département mais portera plutôt sur les domaines dans lesquels il convient d'apporter des améliorations.

6. De fait, ce n'est pas parce que l'Assemblée générale a approuvé le budget-programme du Département de l'information pour l'exercice biennal 2002-2003 et apporté son appui global aux objectifs et aux nouvelles orientations de ce dernier que le triomphalisme est de mise. Le fait que l'Assemblée générale ait demandé dans la résolution susmentionnée qu'il soit procédé à une étude détaillée donne au Département l'occasion de prendre des mesures supplémentaires pour rationaliser ses activités et ses produits, améliorer son efficacité et sa rentabilité et tirer le meilleur parti possible des ressources dont il dispose. Le Secrétaire général a confié au chef par intérim du Département de l'information la tâche de définir les grands axes de cette étude. Le Secrétariat a accepté l'offre *pro bono* que lui a faite un bureau d'experts-conseils en gestion tenu en haute estime d'aider le Département de l'information à procéder à cette étude qui a commencé en janvier 2002 et se terminera en mai de la même année. Plus de 70 entretiens ont été menés dans le cadre de cette étude avec tout un éventail de personnes concernées, notamment un échantillon représentatif du personnel du Département et autres fonctionnaires du Secrétariat, des représentants des États Membres, d'organisations non gouvernementales, des médias et d'autres « clients » des services du Département.

7. L'objectif de l'étude d'ensemble du Département est de mener à bien le processus de réorientation. Il a par conséquent été décidé, avec l'accord du Bureau du Comité de l'information, qui s'est réuni le 24 janvier 2002, que l'actuel rapport sur la réorientation des activités constituerait un excellent moyen de présenter au Comité un aperçu préliminaire des grandes questions ressortant à ce jour de l'étude et des conclusions qui en ont été tirées ainsi que de l'orientation stratégique que le Département de l'information envisage de prendre.

8. Il convient de noter que dans plusieurs paragraphes de la résolution 54/64 B, l'Assemblée générale a demandé au Département de fournir des informations spécifiques au Comité de l'information dans le cadre du présent rapport. À cet égard, la demande faite au paragraphe 15 d'analyser la portée et l'impact des activités menées par le Département est très générale et sera par conséquent abordée dans le présent rapport. Les détails demandés concernant les stratégies de communication (par. 24), les maisons des Nations Unies (par. 32), le fonctionnement de la

Bibliothèque Dag Hammarskjöld (par. 44 et 45) et le site Web des Nations Unies (par. 58) figurent en annexe au présent rapport.

9. En sa qualité de principal organe délibérant chargé de faire des recommandations à l'Assemblée générale sur les activités du Département de l'information, le Comité de l'information souhaitera sans aucun doute présenter ses vues et faire des recommandations spécifiques sur les grands principes et orientations figurant dans le présent rapport. L'étude d'ensemble, lorsqu'elle sera terminée, une fois que le Comité de l'information aura achevé ses délibérations, constituera la base du rapport que devra soumettre le Secrétaire général à l'Assemblée générale à sa cinquante-septième session, conformément à la résolution 56/253. Le Secrétariat espère pouvoir bénéficier des conseils du Comité sur les questions abordées dans le présent rapport.

III. Questions abordées et conclusions

10. On a procédé depuis 1948 à au moins sept examens périodiques ou réévaluations des politiques et activités d'information des Nations Unies; ces études ont été réalisées aussi bien par des organes de contrôle interne que par des groupes extérieurs, la plupart au cours des 20 dernières années. Le Secrétaire général adjoint à l'information a également entrepris une importante restructuration du Département en 1987-1988.

11. Toutefois, malgré ces nombreuses tentatives de réforme et les progrès réalisés dans le cadre de la réorientation des activités du Département, l'étude actuelle montre que le Département continue de se caractériser par un certain nombre de points faibles qui l'empêchent d'exécuter son programme de travail de manière efficace et de façon à en maximiser l'impact.

12. Les principaux problèmes identifiés lors de l'étude sont l'ambiguïté de sa mission (ses « aspirations ») ainsi que le caractère mal défini du public-cible des différentes activités qu'il mène. Ce manque de clarté tient surtout au fait que le Département s'est vu confier par l'Assemblée générale plus de 120 mandats et mène plus de 60 activités officielles ainsi que de nombreuses activités ponctuelles, à la demande du Secrétariat. Ces mandats peuvent être extrêmement généraux, comme celui qui lui est confié au titre de la résolution 55/101 de

l'Assemblée générale intitulée « Respect des buts et principes énoncés dans la Charte des Nations Unies afin d'instaurer une coopération internationale pour promouvoir et encourager le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales et résoudre les problèmes internationaux de caractère humanitaire », plus précis mais, dans la pratique, utopiques (par exemple, répondre au souhait exprimé par l'Assemblée générale dans sa résolution 54/68 de sensibiliser le grand public aux avantages des techniques spatiales), ou si spécifiques qu'ils reviennent à microgérer, notamment lorsqu'il est demandé de créer un poste particulier pour une fonction particulière. Cette prolifération de mandats ne s'est pas seulement traduite par une charge de travail importante pour le Département mais a également contribué à la fragmentation de ses activités qui n'ont souvent pas l'impact souhaité.

13. La question de base qui se pose est par conséquent la suivante. Qu'attendent les États Membres du Département de l'information? Il fonctionne, d'une part, comme un département du Secrétariat dont les programmes sont conçus pour qu'il puisse s'acquitter des mandats qui lui sont confiés par les gouvernements, et notamment qu'il fournisse des services spécifiques aux États Membres (on trouvera des exemples détaillés dans une autre section du présent rapport). On le considère, d'autre part, comme le principal organe d'information de l'Organisation chargé de fournir des services aux médias, aux organisations non gouvernementales, aux établissements d'enseignement et au public. Certaines de ses fonctions, comme la fourniture de services de cartographie à l'Organisation et de bibliothèque aux délégations, ne cadrent toutefois guère avec la fonction « information du public », comme on le verra plus loin, aux paragraphes 23 à 27.

14. Une question connexe est celle du public que souhaite atteindre le Département. Certains de ses produits et services, comme on l'a déjà noté, visent spécifiquement les États Membres et leurs délégations. D'autres, tels que l'*Annuaire des Nations Unies*, sont destinés non seulement aux gouvernements mais également aux chercheurs et à ceux qui étudient l'Organisation de façon approfondie. D'autres encore visent une partie du public qui est bien informée et a montré l'intérêt qu'elle portait à l'Organisation des Nations Unies : c'est le cas de la *Chronique de l'ONU* et d'un certain nombre de brochures et documents

distribués par le Département. D'autres éléments, comme par exemple les programmes de radio et de télévision des Nations Unies, visent le public en général. Certaines des activités du Département ont pour objectif d'informer et d'influencer les intermédiaires – en particulier les médias, les organisations non gouvernementales et les établissements d'enseignement – alors que d'autres visent les individus qui sont les bénéficiaires directs des services fournis (par exemple les expositions et manifestations spéciales organisées au Siège de l'Organisation des Nations Unies qui concernent les visiteurs se trouvant à New York, les représentants des organisations non gouvernementales et les délégations des États Membres, mais peu d'autres entités). La réponse à la question de savoir s'il est souhaitable de viser un public aussi varié dépend dans une large mesure de ce que les États Membres veulent que le Département de l'information fasse.

15. Le Département n'a par ailleurs qu'une capacité limitée pour aligner la façon dont les programmes sont exécutés sur les « besoins des clients ». Par le passé, le suivi des résultats obtenus a posé des difficultés au Département, principalement parce que chargé de toute une série d'activités, il n'a consacré que peu de ressources à l'évaluation de l'impact de ses activités, estimant que celles-ci devaient être menées parce qu'il avait pour mandat de les mener plutôt que parce qu'elles étaient véritablement utiles. Il ne s'agit pas là d'un problème propre au Département, mais d'une difficulté que connaît, de par son fonctionnement, l'ensemble du Secrétariat et qui doit être abordée en tant que telle.

16. Il est reconnu que le suivi des résultats obtenus doit faire partie de l'ensemble des grands programmes et activités du Département. La nécessité pour ce dernier de mettre au point un mécanisme de suivi et d'évaluation continu s'est faite plus évidente encore lorsque certains départements du Secrétariat se sont, au cours des entretiens menés dans le cadre de l'étude, déclarés peu satisfaits de l'appui en matière de communication qu'il leur fournissait. L'un des objectifs essentiels de l'étude est par conséquent de remédier à ce problème.

17. Un examen approfondi du Département de l'information a été mené afin de faire concorder ses compétences de base avec la longue liste des mandats et tâches dont il doit s'acquitter en vertu du plan à moyen terme pour la période 2002-2005. Les domaines

où il existe des chevauchements ou une fragmentation des fonctions au sein de la structure du Département de l'information feront l'objet d'un complément d'examen spécifique, de même que les possibilités de renforcer la coordination à l'intérieur du Secrétariat dans son ensemble afin d'éviter les doubles emplois.

18. Bien que l'étude ait permis d'identifier plusieurs problèmes ayant trait aux ressources humaines qui ont affecté le bon fonctionnement du Département – liés principalement aux processus de recrutement, à la possibilité d'assigner le personnel en fonction des besoins de l'Organisation et aux difficultés rencontrées pour affecter les ressources humaines aux domaines et programmes qui ont le plus fort impact; ces problèmes ne sont pas abordés dans le présent rapport. Comme le Comité le sait, ils le seront dans le cadre des nouvelles stratégies relatives aux ressources humaines élaborées au sein du Secrétariat et dont la mise en oeuvre devrait bénéficier à tous les départements.

IV. Renforcer le rôle du Département de l'information

A. Définition de la mission du Département

19. Il est indispensable, pour remédier aux déficiences et introduire de véritables changements, de définir clairement une mission pour le Département de l'information. La vision stratégique globale demeure telle qu'énoncée en 1946, à savoir « favoriser dans toute la mesure du possible ... une compréhension, basée sur des informations suffisantes, ... de l'oeuvre et des buts des Nations Unies ». Afin d'atteindre cet objectif et d'obtenir le plus vaste appui possible de l'opinion publique à l'Organisation, de la manière la plus effective possible, il est proposé de définir comme suit la mission du Département :

« La mission du Département de l'information consiste à gérer et à coordonner le contenu communicationnel des activités de l'Organisation et de ses composantes, et à transmettre ce contenu de manière stratégique, notamment par des voies intermédiaires appropriées, afin d'obtenir le plus large impact possible auprès du public. »

20. Cette formulation, qui a exigé un effort d'auto-évaluation considérable et des consultations

approfondies, associe divers éléments clefs. Elle reconnaît que le « contenu » que le Département doit transmettre résulte des travaux de fond de l'Organisation et non pas du sens des responsabilités confiées au Département. Elle compte que ce dernier gèrera ce message et coordonnera les informations provenant de diverses sources des Nations Unies, afin de le transmettre au public. Elle reconnaît également que l'Organisation doit fournir aux usagers les informations qu'ils demandent concernant les activités des Nations Unies. Elle souligne que le Département travaillera dans une optique stratégique et non pas tactique, soulignant le caractère global des activités, compte tenu des objectifs d'ensemble de l'Organisation. Cette formulation part du principe que « le plus large impact auprès du public » variera suivant les questions en jeu et les groupes ciblés. Elle implique que le Département devra recourir à des intermédiaires afin de renforcer l'impact de ses activités, concentrant son attention sur les intermédiaires clefs, comme les médias, les organisations non gouvernementales et les établissements d'enseignement au lieu de s'efforcer de toucher directement le grand public. Cette démarche à effet multiplicateur est également considérée comme une méthode moins coûteuse que l'approche directe, utilisant et habilitant ceux qui sont les mieux placés pour transmettre le message au public le plus vaste possible. À cette fin, le Département devrait recourir davantage à ses propres compétences en matière de communication afin d'affiner, de mettre au point et de transmettre la teneur des messages provenant d'autres bureaux et départements, au lieu d'élaborer lui-même l'essentiel de son contenu communicationnel.

21. Afin de renforcer l'impact de son action, le Département devra en priorité élaborer des messages mieux ciblés et réduire la fragmentation de ses activités; mieux identifier les groupes cibles et attirer un nouveau public; classer par ordre de priorité les nombreuses activités dont il est chargé et auxquelles il doit allouer des ressources limitées; identifier les programmes et activités pouvant être améliorés ou éliminés; et mettre en place une structure lui permettant d'atteindre ces objectifs.

22. Le Département de l'information, remplissant la mission qui lui est prescrite et les tâches qu'il s'est fixées, devra naturellement être guidé par les priorités énoncées par l'Assemblée générale et par celles que le Secrétaire général a établies au début de son second

mandat. À ce sujet, à mesure que le processus se poursuit et utilisant comme modèle la Déclaration du Millénaire, le Département révisera ses priorités, remédiera à ses faiblesses et améliorera ses méthodes de travail. Ce faisant, il accordera une attention particulière aux grandes questions que le Secrétaire général a déjà soulignées, à savoir : la pauvreté, la prévention des conflits, le développement durable, les droits de l'homme, l'épidémie de VIH/sida, la lutte contre le terrorisme international et les besoins du continent africain.

B. Services fournis aux États Membres

23. Certaines des critiques adressées au Département de l'information n'ont souvent pas tenu compte de la diversité des services qu'il fournit aux États Membres, dépassant la simple fonction de « l'information » du public en tant que telle. Le mandat de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, par exemple, tel que défini aux paragraphes 4 et 5 du document A/C.5/298, stipule, que la Bibliothèque « a pour fonction primordiale de mettre les délégations, le Secrétariat et les autres groupes officiels en mesure d'obtenir, dans les meilleures conditions possibles de rapidité, de commodité et d'économie, les ouvrages, documents et renseignements ... dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche ». L'Assemblée générale a ajouté que le service au public devait « nécessairement passer après le service dû au Nations Unies ». Le Département s'est donc efforcé en priorité de répondre aux besoins des États Membres et a inclus des activités comme l'organisation de cours de formation à l'intention des délégations concernant l'utilisation de la documentation sur papier et en version électronique et les recherches sur le site Web, en plus des programmes de formation régionaux à l'intention des bibliothécaires dépositaires dans les pays en développement, aucune de ces mesures n'étant considérée comme relevant de « l'information » au sens propre du terme.

24. La Section de la cartographie organise des présentations cartographiques pour les exposés faits pendant les consultations du Conseil de sécurité, fournit une assistance technique aux délégations en réponse à des demandes liées à la cartographie et les aide à obtenir et à utiliser les informations géographiques. Les travaux qu'elle a menés récemment ont porté sur la fourniture d'une assistance technique pour le règlement des différends de frontière entre les

États Membres, notamment la démarcation de la frontière entre l'Iraq et le Koweït, l'établissement d'une ligne de retrait des forces israéliennes du Liban (Ligne bleue) et la Commission du tracé de la frontière entre l'Érythrée et l'Éthiopie. Ces activités sont rarement examinées lors de la détermination de la mission du Département.

25. On peut citer de nombreux autres exemples. Les principales publications du Département, notamment l'*Annuaire des Nations Unies*, *Afrique Relance* et la *Chronique de l'ONU*, sont distribuées à chaque mission permanente auprès de l'ONU; les délégations des États Membres représentent un pourcentage important de leur lectorat. Les services graphiques du Groupe des travaux graphiques sont fournis gratuitement aux États Membres, dans la mesure du possible. Les matériaux promotionnels sont transmis aux missions permanentes, annonçant les publications clés disponibles sur papier et en version électronique et un accès gratuit est assuré aux principales bases de données en ligne (par exemple la collection des traités des Nations Unies en ligne; la base de données commune UNSTATS). Le Département de l'information fournit une vaste gamme de services aux délégations par le biais de son programme de services à l'intention du public, y compris l'organisation de visites guidées et des exposés pour les groupes parrainés par des délégations. À la demande des délégations, il organise aussi des manifestations spéciales. Il travaille également avec les délégations dont les expositions sont parrainées par un organe de l'ONU. La vidéothèque et la photothèque du Département répondent à de fréquentes demandes de délégations concernant la couverture vidéo et photographique des manifestations actuelles, ainsi que des demandes de documents d'archives. Les délégations demandent souvent des photographies et des bandes vidéo de leur chef d'État s'adressant à l'Assemblée générale, de hauts responsables politiques ou de diplomates participant à des activités de l'ONU. Le Département a également organisé des stages de formation à l'intention des États Membres concernant l'utilisation d'Internet en tant qu'outil de développement, ainsi que des ateliers éducatifs sur la création de sites Web à l'intention des missions permanentes des États Membres hispanophones à New York.

26. Un exemple particulièrement intéressant d'un service fourni aux délégations, dont l'objectif est

toutefois manifestement ailleurs, est le grand nombre de communiqués de presse publiés chaque jour en anglais et en français par le personnel du Département affecté aux réunions à New York et à Genève. Leur structure et leur présentation détaillées, orateur par orateur, implique qu'ils constituent, en fait, des comptes rendus analytiques informels des réunions intergouvernementales, qui sont disponibles le jour même (contrairement aux comptes rendus analytiques officiels qui sont publiés parfois des semaines après la réunion, par un autre département). Si l'objectif du Département de l'information, en publiant des communiqués de presse, est, comme le nom l'indique, de servir les médias, les principaux lecteurs sont en fait les délégations, en particulier celles des États Membres dont les effectifs des missions sont trop limités pour couvrir toutes les réunions officielles tenues chaque jour. Il a maintes fois été souligné au Département que ces comptes rendus étaient indispensables aux délégations, qui les utilisaient largement dans les rapports qu'elles transmettaient à leur capitale, en l'absence de comptes rendus officiels ou de procès-verbaux publiés dans les délais requis pour répondre à leurs besoins. Toutefois, si le coût de ce service (qui, en raison de l'impossibilité de prévoir la durée de la plupart des réunions intergouvernementales, dépasse toujours les crédits prévus) devait être justifié uniquement par son utilisation par la presse, il y aurait des raisons plausibles de demander son élimination ou au moins une réduction considérable (pour ne couvrir que quelques réunions importantes). À nouveau, il appartient aux États Membres de décider s'ils souhaitent que le Département maintienne ce service.

27. Les quatre paragraphes ci-dessus montrent la difficulté stratégique que soulève la définition de la mission du Département proposée dans la section précédente. On pourrait faire valoir que, si l'Organisation devait créer un département de l'information sur des bases entièrement nouvelles dans un contexte caractérisé par la limitation des ressources et les compressions budgétaires, ce service ne serait peut-être pas intégré dans les activités. Toutefois, compte tenu de l'existence du Département et du fait que les États Membres ont pris l'habitude, au cours de cinq décennies, de l'utiliser, il est difficile, dans le cadre du présent examen, de ne pas tenir compte des raisons pour lesquelles ces pratiques ont évolué au sein des activités du Département. La question demeure de savoir si elles compromettent l'impact que le Département peut avoir dans sa mission de base ou si,

de l'avis des États Membres, elles constituent un élément essentiel de cette mission. Si c'est la première hypothèse qui est retenue, il y aurait des raisons de mettre fin à certaines d'entre elles et d'en transférer d'autres à d'autres départements du Secrétariat.

V. Le chemin à parcourir

A. Une culture de la communication et de la coordination

28. Comme le Secrétaire général l'a souvent déclaré, la réforme est un processus et non pas une mesure ponctuelle. L'examen des activités du Département de l'information se déroule dans le cadre d'un effort engagé pour répondre à l'appel du Secrétaire général concernant la promotion d'une culture de la communication à l'ONU. Le Chef du Département par intérim a institué des réunions quotidiennes avec ses proches collaborateurs afin de renforcer la coordination au sein du Département. Non seulement il participe aux réunions du Conseil de direction mais il assiste également aux réunions de responsables tenues par le Secrétaire général deux fois par semaine, afin d'assurer une étroite coordination entre les questions de communication et l'activité du Secrétaire général. Il préside également le Groupe de la communication, composé de spécialistes de la communication du Secrétariat et de divers organismes des Nations Unies, qui se réunissent chaque semaine afin d'échanger leurs vues sur des problèmes communs en matière de communication. Il existe en fait de nombreux contacts et échanges d'informations entre diverses entités sur les principaux faits nouveaux internationaux concernant diverses composantes du système des Nations Unies. Le Département joue également un rôle de premier plan dans le nouveau mécanisme de coordination interorganisations dans le domaine de l'information et de la communication – le Groupe de la communication des Nations Unies, qui remplace le Comité commun de l'information des Nations Unies, et dont il assure le secrétariat.

29. Des mesures devront être prises compte tenu du caractère insuffisant de la coordination entre le Département et les autres départements du Secrétariat et du mécontentement exprimé par certains au sujet de l'appui qu'ils reçoivent du Département en matière de communication. Il faut en même temps noter la mise en place de capacités et d'activités d'information

distinctes au sein d'autres départements. Certains d'entre eux sont fondés à maintenir une capacité interne en matière de communication et d'information en ce qui concerne les fonctionnaires travaillant directement et quotidiennement avec les responsables des départements concernés. On peut établir une analogie avec les cadres supérieurs détachés dans chaque département, qui fournissent des services administratifs sous la supervision générale du Département de la gestion et aux fins de l'application de ses politiques, règles et procédures. Toutefois, contrairement aux fonctionnaires supérieurs, le personnel chargé de l'information dans les départements de fond ne travaille pas sous la direction du Département de l'information. C'est un domaine où des mesures correctives devraient, en principe, être prises en étroite coordination avec ces entités. Il n'est pas proposé ici de regrouper tous les fonctionnaires de l'information au sein du Département de l'information, mais il serait souhaitable que la coordination soit améliorée et que le Département à son tour se structure de manière à assurer une liaison plus directe avec les départements de fond.

30. Entre-temps, ces départements doivent aussi clairement assumer une part de ces responsabilités. L'élaboration de stratégies et de programmes efficaces en matière de communication exige qu'ils associent le Département de l'information à leurs processus décisionnels et, pour les activités de grande ampleur, que ce dernier participe aux réunions de planification pertinentes dès le début du processus préparatoire. Une mesure importante dans cette direction a été prise par la Vice-Secrétaire générale, qui a tenu des réunions périodiques sur les questions de stratégie en matière de communication concernant des questions spécifiques se rapportant aux Nations Unies, y compris les départements de fond et le Département de l'information. Suivant cette approche, le Département de l'information mettra au point de nouveaux mécanismes afin d'établir des relations de travail plus étroites avec les départements clients pour la planification et le lancement de campagnes de communication thématiques. Le Chef par intérim du Département a soumis au Conseil de direction du Secrétaire général diverses mesures spécifiques qui pourraient être prises par d'autres départements en coopération avec le Département de l'information, afin d'assurer le succès de cette nouvelle orientation. Afin de classer les activités par ordre de priorité, le Département tiendra également des réunions

périodiques avec les départements clients, afin d'évaluer le succès des campagnes et de modifier ses activités, si nécessaire.

B. Suivi des résultats

31. Il est clair que le suivi des résultats doit faire partie intégrante de tous les grands programmes et activités majeures du Département de l'information. À ce sujet, et compte tenu de l'absence générale d'indicateurs mesurables permettant d'évaluer l'impact des programmes, le Chef par intérim a l'intention d'accorder plus d'importance à l'évaluation de l'impact de chacune des activités dominantes du Département. Dans ce contexte, ce dernier a été le premier département à adopter une approche proactive de la budgétisation axée sur les résultats, en organisant un atelier d'évaluation, en janvier 2002, à l'intention de 90 administrateurs de programme du Département. Parmi les projets d'évaluation en cours au sein du Département, on mentionnera l'examen des visites guidées, du programme de formation du Département à l'intention des organes de radiotélévision et des journalistes des pays en développement, de l'association des organisations non gouvernementales avec le Département et de son opération Media Alert. Depuis 2001, la liste des organisations associées au Département fait l'objet d'un examen attentif et celles qui ne peuvent démontrer qu'elles s'efforcent de promouvoir les objectifs de l'ONU sont radiées. Le processus continue.

32. Une évaluation systématique du projet d'émissions de radio en direct s'impose clairement, l'Assemblée générale l'ayant approuvé pour une période d'essai. Tandis que des commentaires spécifiques ont été reçus des auditeurs sur une base ponctuelle, la vaste portée des programmes radiophoniques des Nations Unies est attestée par le fait que, parmi les 265 stations de radio diffusant les programmes du Département, figurent des « clients » comme la Voix de la Russie (100 millions d'auditeurs), la Radio Corporation du Nigéria (50 millions d'auditeurs), Radio Le Caire (20 millions d'auditeurs), et la Voix de l'OEA (Organisation des États américains, 8 à 10 millions d'auditeurs par le biais de la Voix de l'Amérique). Les stations participantes devront néanmoins effectuer des enquêtes plus détaillées sur leurs auditeurs et fournir des informations, notamment sur le nombre d'auditeurs pendant la diffusion des

programmes des Nations Unies – afin de faciliter l'évaluation de ces programmes par le Département.

33. Les ressources allouées aux activités d'évaluation sont limitées, mais le Département prend des mesures pour intégrer une évaluation systématique dans les activités de toutes les entités. Le Chef par intérim du Département élabore des plans visant à instituer une évaluation annuelle de l'impact des programmes, afin de déterminer quels sont ceux qui devraient être maintenus, ceux qui devraient être développés et ceux qui devraient être supprimés. Au cours de l'exercice biennal, le Département s'efforcera de promouvoir plus activement une « nouvelle culture de l'évaluation » du suivi des performances, reconnaissant qu'il est indispensable que les principales activités fassent l'objet d'une évaluation constante. Dans le cadre de ce processus, le Département demandera leurs vues à ses principaux clients, y compris aux États Membres. Un travail d'évaluation sérieux exigera toutefois d'ouvrir des crédits et les ressources nécessaires à cette fin devront être allouées au détriment d'autres activités budgétisées.

C. Réorganisation

34. Sachant que certaines fonctions d'information sont éparpillées entre plusieurs de ses divisions et que des activités ne relèvent pas de ses compétences de base, le Département envisage une réorganisation qui consisterait à regrouper certaines fonctions au sein du Département ou, dans certains cas, à les confier à d'autres départements. Compte tenu de la mission bien précise qui est la sienne, le Département doit se demander si certaines des fonctions qu'il remplit actuellement relèvent ou non de son mandat de base. Ainsi, la présence de la Section de la cartographie au sein du Département pourrait être remise en cause. D'autre part, il est possible que des fonctions assurées par d'autres unités administratives lui soient confiées. L'un des domaines où l'étude entreprise a révélé des chevauchements et une certaine confusion, est celui des relations avec les organismes de presse et les médias et de la répartition des tâches entre le Département et le Bureau du Porte-parole du Secrétaire général; ainsi que celui de la place de la liaison avec les organisations non gouvernementales dans l'organisation interne et de la répartition des tâches entre le Département et le Bureau des relations extérieures. Il sera dûment tenu

compte des vues du Comité de l'information sur les problèmes que semble poser cette situation.

35. Le choix des différents supports utilisés par le Département de l'information demeure à l'étude. Le Département produit ses propres supports imprimés (des communiqués de presse aux publications reliées), émissions radiophoniques (en direct ou enregistrées), supports télévisés (des enregistrements bruts, notamment des débats des séances de l'Assemblée générale, aux séquences montées) et supports à diffuser sur Internet (sur le site <www.un.org> et notamment celui du Centre de nouvelles ONU). La question qui se pose est de savoir s'il convient de conserver ces produits ou de les modifier, de faire davantage appel aux médias extérieurs pour atteindre un plus grand public.

D. Publications

36. La centralisation de la production des publications au sein du Département est également prévue. Pour ce faire, le Département doit cependant attendre les résultats de l'examen plus large des publications et documents d'information de l'ONU demandé par l'Assemblée générale dans sa résolution 56/253, qui portera sur les nombreuses publications produites par des unités administratives extérieures au Département.

37. Une réponse doit toutefois être apportée à plusieurs questions clefs, comme celle de savoir si la production des publications « phares » doit être une fin en soi quel que soit son coût. Ce constat vaut particulièrement pour certaines des publications périodiques du Département. À raison d'un coût projeté de 1,5 million de dollars en 2002, l'*Annuaire des Nations Unies* revient par exemple à environ 435 dollars par exemplaire, dépenses de personnel et frais de production inclus. Il est clair que, vu son faible chiffre de vente, l'*Annuaire*, qui est généralement distribué gratuitement, ne sera jamais rentable. On pourrait en conclure que sa publication n'est pas viable financièrement et doit donc être abandonnée. Une telle décision aurait toutefois pour résultat la disparition du principal outil de référence de l'Organisation, qui, depuis 56 ans, répond aux plus hautes normes de qualité et de fiabilité. Les vues des États Membres sur l'opportunité de continuer la publication de l'*Annuaire* sont donc indispensables.

38. De même, la *Chronique*, dont le coût projeté est estimé à 1,1 million de dollars pour 2002, dépenses de personnel et de production comprises, est toujours à l'origine d'un important déficit annuel, en dépit des progrès spectaculaires faits au niveau de la qualité de sa mise en forme et de sa production. Comme elle n'a qu'environ 9 000 abonnés dans sa version anglaise, et moins encore dans les autres langues, certains pourraient penser que le moment est venu, pour cette vénérable institution, de disparaître. D'autres répondront que, comme la plupart de ces abonnés sont des institutions, le nombre de ses lecteurs est en fait beaucoup plus important, et qu'elle remplit une fonction importante en tant que moyen d'information et n'a pas à être rentable. Une autre solution à laquelle le Département a de plus en plus recours consiste à élargir son lectorat en la diffusant sur un site Web plus dynamique et mis à jour en permanence ainsi qu'en proposant ses articles en copyright à d'autres publications du monde entier avec l'assistance des centres d'information des Nations Unies. Dans ce deuxième cas de figure, les créatifs de sa rédaction assureraient ainsi la diffusion de ses articles en copyright au nom de l'Organisation. Si cette stratégie est couronnée de succès, la *Chronique* pourra atteindre un public beaucoup plus large que celui de ses abonnés et deviendra en fait un produit dérivé du service de diffusion d'articles en copyright. Pour certains, le support imprimé ne serait même plus nécessaire. Une fois encore, les vues des États Membres, qui ont à maintes reprises demandé au Département de l'information de produire la *Chronique* dans les six langues officielles, seront indispensables pour décider de l'avenir de la publication. Les enseignements tirés de l'expérience de la *Chronique* pourront également être appliqués au besoin à *Afrique Relance*.

E. Technologie de l'information

39. Le Département a beaucoup progressé dans l'utilisation des techniques de communication propres à donner un plus grand retentissement à ses activités, mais il n'en doit pas moins apprendre à mieux manier ce type de technologie, ce qui peut supposer qu'il améliore son infrastructure. Les progrès faits à ce jour l'ont été en grande partie grâce à des ressources provenant d'autres rubriques budgétaires, ce qui a considérablement limité les avancées que le Département a pu obtenir notamment dans le domaine du multilinguisme. D'autres contraintes sont liées aux

problèmes de serveurs que rencontre le Secrétariat et qui ne sont pas propres au Département mais l'affectent particulièrement en tant qu'administrateur du site Web de l'ONU. Le Comité se souviendra que l'Assemblée générale a approuvé une réduction de 10 millions de dollars des ressources prévues dans le budget-programme au titre de la modernisation du matériel pour 2002-2003, et que, de ce fait, les améliorations techniques qui devaient être apportées au site Web de l'ONU n'ont pas pu l'être. Parallèlement, il a été difficile de parvenir à un juste équilibre entre les publications électroniques et les moyens de communication traditionnels (radio, télévision et production écrite) faute de ressources suffisantes pour donner la priorité aux technologies d'information et traduire une plus grande partie du contenu du site Web.

F. Bibliothèque Dag Hammarskjöld

40. Les services assurés par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, qui fêtait récemment ses 40 ans, ont fait l'objet d'un examen parallèle mené par des spécialistes de la bibliothéconomie à titre gracieux. Bien que l'on n'ait pas encore les résultats de l'examen général de tous les services de bibliothèque des Nations Unies, notamment la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, les bibliothèques des Offices de Genève et de Vienne, des commissions régionales, des départements et des centres d'information et les bibliothèques dépositaires, qu'avait demandé l'Assemblée générale dans sa résolution 56/253, on peut d'ores et déjà tirer les conclusions suivantes.

41. La mission de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, comme l'indique plus haut le paragraphe 23, est de mettre à la disposition des représentants et missions permanentes auprès de l'Organisation des Nations Unies et du personnel du Secrétariat les moyens d'information et de recherche nécessaires pour prendre des décisions avisées et s'acquitter de leurs responsabilités. Elle a également pour mission de tenir à jour les archives de documents et de publications de l'ONU, sur quelque support que ce soit, et à fournir aux usagers du monde entier des données bibliographiques et autres et à leur donner accès à l'information concernant l'Organisation des Nations Unies avec efficacité (responsabilité bibliographique sur les documents, bases de données, site Web, programme de bibliothèques dépositaires des Nations Unies).

42. Si les différentes missions qu'elle a à remplir sont toutes aussi importantes pour l'Organisation des Nations Unies, elles n'en sont pas moins toutes en concurrence les unes avec les autres lors de l'affectation des ressources, malheureusement réduites dont dispose la Bibliothèque. Ainsi, par exemple, les délais impératifs fixés pour l'indexation des documents, ainsi que le rythme de travail intensif imposé aux services de références et de prêt pendant les sessions de l'Assemblée générale, obligent la Bibliothèque à accorder alors la priorité aux activités intéressant cet organe. Les documents de l'Organisation des Nations Unies sont catalogués, indexés et disponibles à des fins bibliographiques à 13 heures au plus tard le jour de leur publication. Pour obtenir de tels résultats, il faut reporter ou interrompre d'autres activités. Le niveau de priorité des différentes fonctions de la Bibliothèque sera examiné compte tenu des recommandations des consultants et de l'examen proposé du fonctionnement des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies tout entière.

G. Conférences des Nations Unies

43. Le Département reste chargé d'un grand nombre d'activités liées à des conférences, qui sont en augmentation spectaculaire depuis quelques années. À cet égard, il cherche des solutions créatives pour rationaliser cette charge de travail en partenariat avec les départements organiques intéressés de façon à pouvoir appuyer correctement ces conférences spéciales. Comme elles sont l'occasion, pour l'Organisation, de faire le point et doivent être organisées rapidement, ces conférences mobilisent des fonctionnaires des Nations Unies qui connaissent bien l'Organisation. C'est une des raisons pour lesquelles leur promotion est une des grandes responsabilités du Département, fait dont les procédures budgétaires habituelles ne tiennent pas toujours compte, ce qui oblige le Département à planifier ses activités de soutien et mobiliser ses fonctionnaires de façon ponctuelle.

H. Activités de mobilisation directe

44. En ce qui concerne la réduction de l'importance accordée aux activités de mobilisation directe parmi les priorités du Département, on se trouve devant un dilemme. L'organisation de manifestations spéciales,

dont l'ampleur et la portée géographique sont parfois limitées au Siège de l'ONU, illustre parfaitement le problème. On peut en effet se demander si les activités marquant les différentes journées, semaines, années et décennies proclamées par l'Assemblée générale, qui ne touchent en général que quelques centaines de personnes à New York, méritent les ressources en temps et en personnel qui y sont consacrées. Certes, elles sont des occasions importantes pour les Nations Unies et il est difficile d'imaginer que le Secrétariat cesse de les commémorer, encore que des activités plus modestes puissent être réalisées au lieu des grandes manifestations ou tables rondes habituellement organisées au Siège. En attendant qu'une décision soit prise à ce sujet à l'issue de l'examen en cours, le Département commence à recourir à la vidéoconférence et à d'autres moyens pour donner un plus grand retentissement aux manifestations tenues au Siège. Ainsi, par exemple, pour attirer au maximum l'attention du public sur la Journée internationale de la femme (8 mars) et les manifestations tenues au Siège à cette occasion en 2002, les organes de radio et de télédiffusion, y compris les principaux diffuseurs indépendants d'émissions télévisées, tels que AP television, Reuters television et CNN, ont été avertis au préalable de l'importance et de l'intérêt médiatique de cette manifestation. En outre, avec l'aide du Better World Fund, un récapitulatif de cinq minutes destiné aux chaînes de télévision du monde entier a été préparé et diffusé par satellite dans 88 pays, dans lesquels les centres d'information et autres services des Nations Unies ont fourni aux sources de diffusion une version dans la langue nationale. La couverture médiatique de cet événement aux États-Unis a été excellente, puisque 82 émissions ont été diffusées dans 38 villes du pays. CNN, CNN Headline News, CNBC, MSNBC et C-Span (qui a retransmis l'émission de deux heures dans son intégralité) figurent parmi les chaînes nationales qui ont rendu compte de cette manifestation. La plupart des émissions diffusées dans les 38 villes américaines ont été distribuées par des partenaires de réseaux. Souvent, plus d'un partenaire dans chaque ville a diffusé un reportage sur la Journée. Bien qu'elle ne soit pas possible pour toutes les manifestations spéciales, cette solution montre que l'Organisation des Nations Unies peut tirer un meilleur parti médiatique de ces activités traditionnelles.

45. Le Département est également responsable du choix des expositions organisées au Siège et en a organisé 19 en 2001, dont 10 étaient itinérantes. Le

coût de ces expositions a été en grande partie financé par les exposants. D'aucuns ont fait remarquer que la plupart de ces expositions n'étaient vues que par les personnes visitant le Siège (ou les habitants des villes où les expositions sont rendues) et les ressources en personnel qui leur avaient été consacrées ne se justifiaient pas en période de rigueur budgétaire. D'autres ont estimé qu'il s'agissait d'un moyen de mettre les locaux de l'Organisation à bon usage tout en permettant à cette dernière de diffuser une information d'importance vitale auprès de groupes d'écoliers et d'autres secteurs importants de la communauté hôte. Les vues du Comité seront les bienvenues lorsque le Département examinera l'importance relative à accorder à ces expositions.

46. Des économies pourraient aussi être faites au niveau des programmes de formation de journalistes, qui ne touchent qu'un petit nombre de journalistes de pays en développement et dont le coût par stagiaire est élevé. Le nombre de journalistes formés chaque année ne cesse de diminuer du fait que le budget ne suit pas l'augmentation des coûts. Il est toutefois difficile d'évaluer l'importance que revêt, pour l'Organisation des Nations Unies, le rôle que peuvent à terme jouer des journalistes formés par ses soins (et par conséquent bien informés et, on l'espère bien disposés vis-à-vis d'elle) ou encore l'intérêt politique de ce programme qui s'adresse à des nationaux de pays n'ayant pas forcément les moyens d'assurer une telle formation. Il appartient aux États Membres de décider si ce programme doit être maintenu ou si son coût est trop élevé par rapport à son utilité.

47. De même, en dépit de leur déficit budgétaire (1,7 million de dollars en 2000 et pour les six premiers mois de 2001), les visites guidées payantes sont considérées par beaucoup comme une activité indispensable qui donne à l'Organisation un visage plus dynamique, plus humain et plus personnel auprès du grand public. Il est certain que ce déficit est en partie directement lié aux restrictions imposées dans un souci de sécurité, qui ont entraîné une diminution du nombre des visiteurs et à des circonstances indépendantes de la volonté du Département telles que la fermeture prolongée du Siège de l'ONU. Si la moindre importance accordée à ce type d'activité de mobilisation directe doit inciter l'Organisation pour des raisons budgétaires, à supprimer ou réduire considérablement ce programme qui existe depuis près de 50 ans, de nombreuses voix s'élèveront pour dire

qu'une telle décision aurait en fait des conséquences fâcheuses. La question des visites guidées du Siège est actuellement à l'étude dans le cadre du nouveau projet d'accueil des visiteurs. Là encore, la question qui se pose est de savoir si le coût doit être le principal facteur pris en considération pour évaluer l'utilité des services de promotion de l'Organisation des Nations Unies ou si les États Membres sont fermement convaincus que ces services doivent être maintenus, quel que soit leur coût.

I. Centres d'information des Nations Unies

48. Les ressources consacrées aux centres d'information des Nations Unies et bureaux extérieurs de l'ONU, qui représentent 35 % du budget du Département de l'information, demandent à être examinées de manière détaillée. Il serait certes prématuré de formuler des conclusions définitives à leur sujet tant que le Bureau des services de contrôle interne n'aura pas mené à bien son examen des centres d'information, mais on peut faire quelques observations.

49. Les centres d'information des Nations Unies relaient les programmes d'information des organismes des Nations Unies au niveau local en organisant des conférences de presse, des séminaires éducatifs, des expositions, etc., visant à promouvoir certaines manifestations spéciales organisées par l'ONU, des rapports importants ou les conférences mondiales. Antennes locales du Département de l'information, ils font connaître aux médias, aux personnalités influentes et au public la position officielle de l'Organisation, font en sorte d'empêcher, dans la mesure du possible, que celle-ci ne fasse l'objet de jugements défavorables et rectifient les informations inexactes la concernant. Il leur incombe également de faire traduire et d'adapter ses documents d'information dans les langues locales et de constituer des partenariats locaux avec les administrations (notamment avec les services d'information officiels), les médias locaux et nationaux, les organisations non gouvernementales, les établissements d'enseignement et les services nationaux de bibliothèque afin de la faire mieux connaître, de mobiliser un appui en sa faveur, d'organiser des sessions modèles des Nations Unies et des programmes de formation à l'intention des

journalistes et d'appuyer l'établissement de programmes d'enseignement.

50. Les centres d'information diffusent les documents d'information de l'ONU, qu'ils sont particulièrement à même de faire connaître dans le monde entier; affichent des publications en langues locales sur Internet et, là où cela est possible, raccordent leur site Web à la page d'accueil de l'ONU sur le réseau; constituent et mettent à jour des bibliothèques de référence relatives à l'ONU contenant des documents écrits, audio et vidéo du Département de l'information et d'autres départements et bureaux du Secrétariat de l'Organisation, ainsi que de divers organismes des Nations Unies; aident le public à effectuer des recherches simples et à exploiter la page d'accueil de l'ONU sur Internet; organisent des ateliers de formation à l'intention des bibliothécaires locaux; et inspectent les bibliothèques depositaires des publications de l'ONU et rendent compte au Siège de leurs besoins. De même, ils fournissent au Siège et aux programmes et organismes des Nations Unies des informations sur la manière dont les médias nationaux et régionaux traitent des activités menées par l'ONU et de certains événements. Enfin, ils s'occupent des problèmes d'ordre logistique que posent les visites du Secrétaire général et d'autres hauts fonctionnaires de l'ONU et se mettent en rapport avec les médias à cette occasion.

51. Bien que les chiffres ne disent pas tout, il convient de signaler que les centres d'information ont mené, en 2001, 7 220 activités d'information sur des questions considérées comme prioritaires par l'ONU, dont 798 concernent les droits de l'homme, 847 la paix et la sécurité, 1 546 les questions d'ordre social et 520 le développement. Parmi ces activités, on mentionnera une grande campagne d'information destinée à faire connaître aux gouvernements, aux médias et au public les mesures de lutte contre le terrorisme international prises par le Secrétaire général, l'Assemblée générale et le Conseil de sécurité après les attentats du 11 septembre 2001. On mentionnera également, pour illustrer la variété des activités menées par les centres, l'aide que celui d'Accra a apportée au Département des opérations de maintien de la paix pour organiser un séminaire de formation à l'intention de forces armées de la région de l'Afrique de l'Ouest; la coordination, par le centre d'information d'Islamabad, des réunions d'information relatives à l'ONU organisées au Pakistan à l'intention des représentants de la presse

internationale avant et pendant les opérations militaires conduites récemment en Afghanistan; la coordination, par le centre d'information de Mexico, des activités de lancement de la campagne « Les Nations Unies travaillent pour tous » menées par les organismes des Nations Unies; l'organisation, par le centre d'information de Moscou, d'une conférence internationale de haut niveau sur le droit international au XXI^e siècle; et la coordination, par le centre d'information de Téhéran, de l'organisation d'un séminaire de 12 semaines sur les organisations internationales à l'intention des élèves de l'Institut iranien des relations internationales, qui relève du Ministère iranien des affaires étrangères.

52. Les centres mènent aussi de nombreuses activités qui ne sont pas des activités d'information ou de communication : organisation d'enquêtes sur les traitements, le logement et le coût de la vie, organisation de concours nationaux de recrutement, coordination des dispositions d'ordre logistique à prendre à l'occasion de la visite de hauts fonctionnaires, etc. Ils peuvent difficilement s'y soustraire, bien qu'elles n'entrent pas dans leurs principales attributions, car, à supposer qu'il puisse être fait meilleur usage de leurs faibles ressources, ils sont souvent les seuls bureaux extérieurs de l'ONU dans les pays concernés. La question de savoir s'ils ont besoin de leurs bibliothèques de référence pour atteindre le public, en particulier dans les pays où elles sont accessibles à un petit nombre ou dans ceux où ils ont établi des liens solides avec des dépositaires, sera examinée dans le cadre de l'examen des bibliothèques des organismes des Nations Unies évoqué au paragraphe 40 ci-dessus.

53. Afin de faire l'usage de plus efficace possible des modestes ressources des centres d'information, il faudrait envisager, comme l'a suggéré l'Équipe spéciale de haut niveau nommée par le Secrétaire général, de créer des centres d'information régionaux, en particulier (mais pas seulement) dans les zones où l'existence de langues communes à plusieurs pays facilite la régionalisation de l'information. Il faudrait, bien entendu, appliquer cette notion de manière souple, en tenant compte des vues des États Membres. Il pourrait être demandé à diverses entités du système des Nations Unies de contribuer financièrement à la création de ces centres, notamment en chargeant des responsables communs de l'information de dispenser des services de communication dans tous les

organismes des Nations Unies, proposition qui sera étudiée de concert avec les institutions spécialisées, fonds et programmes des Nations Unies.

54. Une autre question de plus grande portée se pose, celle de savoir si l'ONU doit maintenir en place les centres qu'elle a établis dans les pays développés, où le coût de la vie est élevé et dont les populations accèdent plus aisément à l'information que celles des pays en développement. Ces derniers mois, plusieurs représentants de pays membres en développement se sont ouverts au Département de leur souhait de voir s'établir des centres d'information dans leur pays (ou de voir se rouvrir ceux qui existaient précédemment). Bien qu'il incombe à l'Assemblée générale de se prononcer sur la question dans la mesure où le Département ne dispose pas des ressources nécessaires à la création ou au rétablissement de ces centres, il faudrait à l'évidence définir des critères pratiques d'implantation des centres. L'un des critères possibles serait la mise à disposition de locaux à titre gracieux par le gouvernement hôte. Il faudrait également tenir compte de la nécessité de diffuser des informations dans des langues autres que les six langues officielles dans lesquelles aucun document d'information ni site Web de l'ONU n'est rédigé. Le Département passe actuellement en revue la manière dont les effectifs et les ressources financières des centres d'information sont répartis afin, en particulier, de transférer des ressources des pays développés vers les pays en développement. La question de savoir si le nombre des centres d'information actuellement en place en Europe est justifié est toujours particulièrement d'actualité. Une des solutions envisageables à cet égard consiste à supprimer les centres des pays développés dont les dépenses de fonctionnement sont de plus en plus prohibitives, voire à supprimer tous les centres situés dans ces pays – les dépenses de location et dépenses connexes des centres constituant en effet environ 40 % de la part de leur budget consacrée à des dépenses autres que les dépenses de personnel et une grande partie de ces dépenses concernant des centres situés dans cinq capitales de pays développés seulement. On peut également envisager de multiplier les échanges d'informations entre les centres et les Associations pour les Nations Unies, en particulier dans les pays développés, ce qui permettrait dans certains cas de confier progressivement aux Associations les fonctions actuellement exercées par les centres et donc de rationaliser la présence de l'ONU.

55. Dans le cadre de la réforme générale des ressources humaines, le Département prévoit également de mettre en place un mécanisme qui favorise la rotation des effectifs des centres entre le siège et le terrain et, dans la même optique, de faire en sorte qu'un directeur de centre ne passe pas plus d'un certain nombre d'années dans un même lieu d'affectation.

VI. Conclusions

56. L'examen dont le Département de l'information fait actuellement l'objet vise pour l'essentiel à analyser sa situation actuelle et à formuler un certain nombre d'orientations générales. Compte tenu du caractère polyvalent et fragmentaire de la mission du Département, il a parfois abouti à un catalogage de ses activités plutôt qu'à leur mise en perspective stratégique. Il était difficile de procéder autrement dans les circonstances actuelles, encore que – il convient de le noter – chaque activité ait été analysée par rapport au nouveau projet de descriptif de la mission du Département tel qu'il est énoncé au paragraphe 19 ci-dessus. La conclusion qui se dégage clairement des analyses réalisées est que le Département doit se fixer pour priorité de mieux cibler ses messages et de concentrer ses efforts et, pour améliorer ses résultats, d'adapter ses programmes aux besoins de ses publics cibles en s'appuyant sur des mécanismes d'information en retour et d'évaluation améliorés. Cela devrait lui permettre de mieux répartir ses ressources entre ses innombrables activités prescrites et de procéder à terme au nécessaire remaniement de son organigramme pour utiliser au mieux ses compétences. Bien que beaucoup ait déjà été fait dans le domaine de la technologie, il faudra également améliorer son infrastructure technique afin qu'il puisse élargir son audience.

57. Le Département s'est efforcé honnêtement, à l'occasion du présent rapport, de reconnaître ses limites et de faire comprendre aux États Membres les difficultés qu'il doit maîtriser pour être plus efficace et plus productif. Il a par ailleurs fait valoir qu'il avait souffert d'avoir été ballotté dans de trop nombreuses directions, ce qui l'avait contraint à fragmenter ses efforts, dont les résultats s'en étaient trouvés amoindris. Compte tenu des contraintes budgétaires, le Département doit se fixer des objectifs réalistes et élaborer des programmes en conséquence, de manière à pouvoir ultérieurement donner une impulsion plus

dynamique à ses activités et les inscrire dans une logique de productivité plus exigeante. Afin d'accroître le taux d'exécution de ses programmes, il s'emploie actuellement à définir l'objectif de chacune de ses activités et à mettre au point des indicateurs qui lui permettent d'en déterminer le degré de réalisation. Parallèlement, il examinera avec soin les activités qu'il estime devoir développer ou ajouter à celles qu'il mène déjà – mise au point d'un service d'envergure mondiale, évaluation plus poussée des programmes, etc. Il faudrait également qu'il change de nom de manière que celui-ci reflète mieux les nouvelles perspectives définies dans le présent rapport. L'un des noms qu'il est envisagé de lui donner est celui de Département de la communication et des relations extérieures.

58. Le présent rapport a montré qu'un bon nombre des activités que le Département mène actuellement ne visent pas à proprement parler à informer le public. Avec un programme mieux circonscrit et mieux ciblé, tel que celui indiqué à la section IV, le Département serait plus à même : a) de mettre résolument au point une stratégie de communication plus efficace pour l'ONU; b) de déterminer comment ses programmes et activités pourraient donner le meilleur contenu concret possible à la stratégie de communication de l'Organisation; et c) d'examiner conjointement avec le Comité de l'information si ses stratégies et programmes servent au mieux les objectifs de celle-ci.

59. L'une des principales questions qui se sont posées au cours du présent examen est de savoir dans quelle mesure on doit se prévaloir de considérations financières pour décider de la poursuite ou de l'arrêt d'un programme prescrit. De manière générale, la transparence financière peut aider les États Membres à prendre conscience du lien qui existe entre le coût d'un programme et son impact réel, mais il est évident que ceux-ci estiment que certaines activités méritent d'être promues pour des raisons politiques ou stratégiques, indépendamment de considérations financières. Si les coûts d'une activité sont toujours quantifiables, il n'en va pas de même pour ses avantages. Il serait utile que le Comité de l'information se prononce sur cette épineuse question en aidant le Département à donner un nouvel ordre de priorité à ses programmes. Cependant, pour que celui-ci puisse modifier l'ordre existant et se conformer aux propositions formulées dans le présent rapport, il faudrait bien entendu qu'il mette un terme à ses activités à faible impact pour

pouvoir consacrer ses ressources et son énergie à des activités stratégiquement plus conformes à sa mission : il ne pourra pas en effet à la fois poursuivre toutes ses activités actuelles et donner la priorité à certaines d'entre elles. Bien que la réforme du Département soit un processus continu, le Secrétariat sera donc contraint d'opérer des choix difficiles. Il en ira de même pour les États Membres.

60. L'examen des activités du Département a permis de repérer un certain nombre d'insuffisances, de points forts, de problèmes et de possibilités. Le Secrétaire général compte que le processus en cours et les changements qu'il laisse entrevoir permettront au Département de l'information de remplir, sous ce nom ou sous un autre nom, le rôle de porte-drapeau de l'ONU qui est le sien. Le Département n'a pas d'autre ambition que de permettre à l'Organisation d'exercer la plus grande influence possible sur le cœur et l'esprit de tous.

Annexe

Informations complémentaires sur les activités du Département

Dans plusieurs paragraphes de la résolution 56/64 B, l'Assemblée générale a demandé que des précisions sur les activités du Département de l'information soient fournies au Comité de l'information à sa vingt-quatrième session, dans le cadre du rapport du Secrétaire général sur la réorientation des activités d'information et de communication de l'Organisation des Nations Unies. On trouvera l'information demandée dans la présente annexe.

Au paragraphe 24, l'Assemblée générale dit que le Département de l'information doit assurer de manière plus soutenue, grâce à une stratégie ciblée qu'il définira, la promotion des sessions extraordinaires et des conférences ... qui porteront sur des questions d'un intérêt crucial pour la communauté internationale, en particulier pour les pays en développement, ainsi que la promotion de la deuxième Décennie internationale de l'élimination du colonialisme en cours, et prie le Secrétaire général de faire le nécessaire à cet égard.

1. Le Département de l'information met au point des stratégies de communication pour chaque grande conférence internationale et chaque session extraordinaire de l'Assemblée générale, dans le but d'éveiller l'intérêt des médias, des organisations non gouvernementales et du public dans le monde entier. L'objectif est de faire mieux connaître le rôle de l'Organisation et de mobiliser l'opinion publique, de façon qu'elle soutienne la manifestation et les initiatives qui l'accompagnent.

2. Mises au point un ou deux ans avant chaque conférence ou session extraordinaire, ces stratégies ont été formulées en étroite collaboration avec le département organique qui assure le secrétariat de la manifestation en question. Pour les conférences ou sessions dont on parlera beaucoup, ces stratégies sont également élaborées sous la direction du Cabinet de la Vice-Secrétaire générale. Elles sont communiquées aux responsables de l'information des organismes, fonds et programmes, par l'intermédiaire du Groupe des Nations Unies pour les communications, lequel organise des réunions périodiques pour en coordonner la mise en oeuvre. Celle-ci est confiée aux centres d'information des Nations Unies, qui font

régulièrement rapport au Département sur les activités menées à cet effet.

3. Ces stratégies décrivent dans leurs grandes lignes les buts et objectifs de la campagne d'information visant à faire connaître la conférence ou la session extraordinaire et à en promouvoir le thème. Elles définissent le ou les messages à faire passer, décrivent les moyens à mettre en oeuvre et le public visé, désignent les responsables de l'exécution et précisent comment l'opération sera coordonnée aussi bien au sein du Secrétariat qu'à l'échelle du système des Nations Unies. Elles sont revues tout au long de la période précédant la conférence ou la session extraordinaire, de façon à prendre en compte des décisions prises au cours du processus préparatoire. En outre, il arrive souvent que l'on mette au point des stratégies spécifiques à certains médias, de façon à mieux cibler et coordonner la mobilisation de ces médias dans les trois ou quatre mois cruciaux qui précèdent immédiatement la manifestation.

4. Le Département coordonne et suit la mise en oeuvre de ces stratégies auprès du grand public et des médias. Il entreprend également de préparer et de diffuser des produits d'information de base qui seront distribués au cours de la campagne promotionnelle, notamment des dossiers de presse, des informations d'intérêt public, des affiches et des panneaux publicitaires. Il collabore avec les responsables de l'information d'organisations clefs de la société civile actives dans le domaine considéré, pour les encourager à utiliser et diffuser à leur tour ces produits et messages. Par ailleurs, le Département établit et tient à jour une liste de contacts médias pour chaque campagne, et communique à ces personnes des idées d'articles et des dossiers d'information avant la tenue de la conférence ou de la session extraordinaire, pour les inciter à en assurer la couverture.

5. Dans le cadre de ces stratégies de communication, le Département organise fréquemment des manifestations promotionnelles spéciales – telles que l'illumination du bâtiment du Secrétariat avec le ruban rouge du sida au cours de la session extraordinaire que l'Assemblée générale a consacrée au VIH/sida – et des réunions d'information ou conférences de presse spéciales à l'intention des

médias. Si l'on dispose des fonds nécessaires, des bourses sont offertes à des journalistes de pays en développement pour leur permettre d'assister à la manifestation.

6. Le Département a élaboré et mis en oeuvre des stratégies de communication spécifiques pour les conférences et sessions extraordinaires organisées en 2001 sur les pays les moins avancés (sous l'égide de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et développement), Habitat, le VIH/sida et les armes légères, et contre le racisme. Il a également élaboré et mis en oeuvre des stratégies de communication pour la Conférence internationale sur le financement du développement, la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement et le Sommet mondial pour le développement durable, toutes manifestations prévues au calendrier pour 2002.

7. Pour chaque manifestation, le succès de la stratégie dépend, dans une large mesure, du montant des ressources mises à la disposition du Département. Ce montant peut varier de zéro – comme ce fut le cas pour la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement – à 585 200 dollars, somme dont le déboursement a été autorisé par l'Assemblée générale pour promouvoir sa session extraordinaire sur le VIH/sida et lui assurer le retentissement souhaité.

8. Il convient de noter que, normalement, le Département n'élabore pas de stratégie de communication pour les décennies internationales. Une période aussi longue se prête mal à une campagne d'information soutenue et nécessiterait un apport de ressources important. Il n'ignore pas toutefois qu'il faut assurer une certaine publicité à la deuxième Décennie internationale pour l'élimination du colonialisme; il a récemment publié à cet effet une brochure quadrichrome en anglais, espagnol et français, qui donne une idée du rôle joué par l'Organisation dans le processus de décolonisation et décrit les problèmes que la communauté internationale devra résoudre pour s'acquitter du mandat de la Décennie. Cette brochure est actuellement diffusée par l'intermédiaire des centres d'information des Nations Unies et dans les derniers territoires non autonomes; on peut également se la procurer sur la première page de la section décolonisation du site Web de l'Organisation. Un article sur les activités du Comité, rédigé par le Président par intérim du Comité spécial de la décolonisation, a été repris dans le numéro de

décembre 2001-février 2002 de la *Chronique des Nations Unies*, publication périodique du Département.

Au paragraphe 32, l'Assemblée demande des renseignements sur le rôle du Département de l'information dans l'application des recommandations du Secrétaire général concernant la création de maisons des Nations Unies.

9. Le Département de l'information participe pleinement à l'application des recommandations du Secrétaire général concernant la création de maisons des Nations Unies. Il est représenté au sein du Groupe de travail du Bureau du Groupe des Nations Unies pour le développement sur les locaux et services communs, qui examine les projets de création de ces maisons. En outre, il reçoit des propositions émanant de coordonnateurs résidents lorsque la création d'une de ces maisons est prévue dans un pays abritant un centre d'information des Nations Unies.

10. Lorsqu'il examine les propositions visant à réinstaller une maison des Nations Unies, le Département veille à ce que : a) la réinstallation soit financièrement rationnelle; b) les locaux restent gratuits, s'ils le sont; c) ils soient suffisamment spacieux pour abriter les installations nécessaires à un centre d'information des Nations Unies, notamment une bibliothèque de référence et une salle de réunion; d) le bâtiment soit d'un accès facile pour les étudiants, les membres des médias locaux, le personnel gouvernemental, celui des organisations non gouvernementales et le grand public. À ce jour, 17 centres d'information des Nations Unies ont été réinstallés dans des maisons des Nations Unies officiellement désignées. Ce chiffre ne tient pas compte des nombreux autres centres situés dans des locaux communs non officiellement désignés maisons des Nations Unies.

S'agissant des activités de la bibliothèque Dag Hammarskjöld, l'Assemblée générale, au paragraphe 44, se félicite du rôle que joue le Département de l'information dans l'intensification de la collaboration entre les bibliothèques des institutions des Nations Unies, en particulier dans la constitution d'un catalogue central de l'ensemble du système des Nations Unies accessible en ligne, qui permettra de retrouver les données bibliographiques de tout document détenu par l'une de ces bibliothèques et d'explorer la documentation et les bases de données électroniques gérées par ces

bibliothèques, et prie le Secrétaire général de faire rapport à ce sujet.

11. Outre son catalogue public, la Bibliothèque continue de donner accès à ses données bibliographiques sous forme électronique de plusieurs manières différentes : elle charge des données tous les jours dans le Système de diffusion électronique des documents de l'ONU, où certains champs en sont extraits pour être joints aux documents sous forme de métadonnées; elle produit tous les trois mois un CD-ROM UNBIS Plus, en coopération avec un distributeur du commerce; elle alimente une base de données bibliographiques, le Research Library Network (RLIN), dont elle a obtenu, en retour, le droit de télécharger dans la base Horizon des données bibliographiques se rapportant à des documents de sources extérieures; elle établit une connexion Z39.50 – qui rend superflue l'exportation des fichiers eux-mêmes – avec UNCAPS, système commun de catalogage et de consultation en ligne des bibliothèques des Nations Unies, dont le catalogue est mis sur le Web à la disposition d'un certain nombre d'organismes du système. UNCAPS est hébergé sur le serveur du Centre international de calcul à Genève et sa gestion quotidienne est financée au moyen de ressources fournies par le Conseil de coordination des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies. Les bibliothèques du système des Nations Unies étudient la possibilité de financer la mise à jour et l'expansion de ce service.

12. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld se montre par ailleurs de plus en plus diligente dans le domaine du partage des connaissances. Elle préside le Groupe de travail sur le partage des connaissances du Secrétariat à l'intérieur et à l'extérieur de l'Organisation, qui relève du Comité de l'informatique et de la télématique et sera notamment chargé de mettre au point des directives pour l'Extranet. Elle participe par ailleurs activement à la « communauté de pratiques » interinstitutions dans le domaine de la bibliothéconomie, qui s'est reconstituée en avril 2001 sous le nom de Groupe de travail interinstitutions sur le partage des connaissances et la gestion de l'information. Présidé par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, ce groupe prévoit de se réunir du 26 au 28 juin 2002 à Paris pour planifier la collaboration en matière de partage des connaissances.

Au paragraphe 45, l'Assemblée générale prie le Département de l'information de poursuivre la mise au point du système intégré à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et demande qu'on fasse rapport à ce sujet.

13. Il convient de noter à cet égard que, grâce au système intégré de gestion de bibliothèque Horizon, logiciel client-serveur en mode UNIX, il est possible d'effectuer entièrement en ligne, de manière intégrée (en partageant l'information entre les modules), toutes les grandes opérations comme le catalogage et l'indexation, les acquisitions, le bulletinage NIT No 23 des publications en série et la circulation, et de les relier à un module de recherche à usage interne. Les utilisateurs extérieurs à la Bibliothèque ont accès par le Web à un catalogue public situé et géré à l'extérieur du pare-feu, qui est enrichi quotidiennement. Ce catalogue (<<http://unbisnet.un.org>>) est mis gratuitement à la disposition des internautes du monde entier. Les techniciens qui assurent la gestion du système Horizon lui ajoutent continuellement de nouvelles fonctionnalités : ils ont introduit ainsi des balises locales pour les informations propres à l'ONU et de nouveaux champs d'indexation.

14. Comme prévu dans les contrats de maintenance, le fournisseur met à niveau régulièrement aussi bien le système Horizon que le catalogue Web. Il a ainsi amélioré récemment le logiciel pour faciliter les acquisitions par voie électronique, notamment les commandes et demandes de publications en série lorsque les installations du fournisseur le permettent. Mais la Bibliothèque a plusieurs versions de retard car, dans sa dernière mouture, le logiciel nécessite l'installation de Windows 2000 sur les ordinateurs clients. D'importantes restrictions budgétaires ont malheureusement rendu impossible la modernisation massive des ordinateurs de la Bibliothèque au cours de l'exercice biennal 2000-2001. De nouveaux ordinateurs ont été commandés et devraient être livrés dans les trois premiers mois de 2002. Un problème connexe, l'adoption de Windows 2000 en tant que norme officielle du Secrétariat pour les ordinateurs de bureau, devrait être bientôt résolu. L'installation de la toute dernière version du système intégré de gestion de la Bibliothèque permettra de réaliser un pas en avant de taille car la conformité avec la norme UNICODE autorisera le recours à des scripts multilingues. Parmi les autres améliorations, il faut citer la possibilité de charger, de sauvegarder et d'exporter des publications

en série contenant des données présentées entièrement au format MARC et la plus grande convivialité des fonctions de saisie (facilité de mise en forme analogue à celle offerte par un logiciel de traitement de texte, utilisation de barres de dialogue pour les signes diacritiques et vérification de l'orthographe).

15. La mise à niveau du catalogue Web est en cours, avec l'introduction de I-PAC qui comprend de nouvelles fonctions – telle la possibilité de télécharger les données au format MARC, offre une plus grande souplesse dans la conception des écrans de recherche et est conforme à la norme UNICODE. On s'emploie également à l'heure actuelle, à titre expérimental, à établir des liens entre les données UNBISnet et le texte intégral des documents correspondants dans le Sédoc.

Au paragraphe 58, l'Assemblée générale prie le Département de l'information, en sa qualité de webmestre de l'Organisation, de mener des efforts tendant à créer sur l'Internet un portail central donnant accès à tous les sites Web des organismes des Nations Unies, de préférence dans le cadre d'une coopération couvrant l'ensemble du système, et permettant de rechercher et de consulter les informations offertes sur tous ces sites à partir d'un point de départ unique, et elle demande un rapport à ce sujet.

16. Il faut souligner tout d'abord que, pour être véritablement central, un tel portail suppose la participation de tous les partenaires au sein du système. La question n'est pas du ressort du Département de l'information puisque le Comité de haut niveau chargé des questions de gestion du Conseil de coordination des chefs de secrétariat a prié son conseiller technique de réaliser une étude préliminaire sur la question et de la présenter au Comité à sa session de septembre. Le Département contribue pour beaucoup à la réalisation de cette étude, mais il ne peut pas prendre seul la direction des opérations.

17. Comme il s'agira d'un portail interinstitutions, la décision devra être prise par le Comité de haut niveau, de façon à garantir la participation de tous les organismes du système. Un certain nombre de ces entités ont conclu des arrangements avec Google, le principal moteur de recherche sur l'Internet, pour ajouter à leur site une fonction recherche. Ces contrats pourraient être réaménagés et étendus au reste du système. Un certain nombre de questions, dont les suivantes, restent néanmoins en suspens :

a) Comment résoudre le problème de la grande diversité des systèmes de stockage et de recherche des données des différents organismes du système des Nations Unies?

b) Ce portail devrait-il être un instrument permettant d'effectuer des recherches dans tous les sites participants ou bien constituer un site séparé?

c) Devrait-il y avoir une entité centrale qui serait chargée de gérer le portail, de veiller à son bon fonctionnement au quotidien et de le mettre à jour?

d) Comment l'opération serait-elle financée et quelles seraient les contributions respectives des différents organismes?